

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Creswell menyatakan penelitian kualitatif sebagai suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terperinci, dan pandangan responden dan melakukan studi pada kasus lama. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut.

3.2. Waktu Dan Tempat Penelitian

a. Waktu

Waktu yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini adalah tiga bulan lamanya dari bulan Desember hingga Februari tahun 2022-2023.

b. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kapal Aksar Saputra 08 tepatnya Pelabuhan Nusantara Raha, Sulawesi Tenggara.

3.3. Data Dan Sumber Data

1. Sumber Data

Sumber data yang peneliti kumpulan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang berupa pernyataan-pernyataan atau penjelasan-penjelasan bukan berupa angka-angka atau hitungan. Dalam hal ini yaitu pelanggan, karyawan, dan pihak- pihak lain yang ada hubungannya dengan penelitian ini sehingga dapat diperoleh data yang valid dan dapat di pertanggung jawabkan.

2. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Data primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan bersumber langsung dari individu atau perseorangan. Data tersebut diperoleh langsung dari pelanggan dan kapten dan crew kapal Aksar Saputra 08.

2) Data sekunder

Data sekunder adalah jenis data yang diperoleh dan digali melalui hasil penelitian lapangannya, baik berupa data kualiatatif maupun data kuantitatif. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dokumentasi dari kapal Aksar Saputra 08 di Pelabuhan Nusantara Raha, laporan-laporan yang sejenis dan buku- buku literatur lainnya yang dapat menunjang penelitian ini.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data penelitian, penulis menggunakan metode sebagai berikut :

1. Observasi Awal

Observasi yang dilaksanakan pra penelitian dengan melakukan pengamatan dilapangan mengenai objek-objek yang akan diteliti. Menurut Alwasilah menyatakan bahwa observasi adalah penelitian atau pengamatan sistematis dan terencana yang diniati untuk perolehan data yang dikontrol validitas dan reliabilitasnya (Djam'an Satori, 2014).

Sedangkan menurut Syaodih N menyatakan bahwa observasi merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung (Djam'an Satori, 2014).

Sehingga dapat disimpulkan observasi adalah pengamatan terhadap sesuatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian yakni penulis melihat bagaimana cara kapal Aksar Saputra 08 dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan serta strategi apa yang diberikan pelayanan terhadap pelanggan dan melihat bagaimana keadaan kapal Aksar Saputra 08 saat beroperasi.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan menggunakan wawancara hampir sama dengan kuesioner. Wawancara itu sendiri dibagi menjadi tiga kelompok yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi-terstruktur, dan wawancara mendalam (*in-depth interview*). Peneliti memilih melakukan wawancara mendalam, ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi. Peneliti meminta izin kepada narasumber menggunakan alat perekam untuk menghindari kehilangan informasi. Sebelum dilangsungkan wawancara mendalam, peneliti menjelaskan atau memberikan sekilas gambaran dan latar belakang secara ringkas dan jelas mengenai topik penelitian. Dalam wawancara ini peneliti menanyakan strategi apa yang diberikan dalam pelayanan pelanggan serta bagaimana pelayanan yang dirasakan di kapal Aksar Saputra 08 dan bagaimana keamanan dan kenyamanan yang dirasakan dalam kapal Aksar Saputra 08, bagaimana kebersihannya.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode mencari data mengenai variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda. Penggunaan metode dokumentasi dalam penelitian ini yaitu dengan mengumpulkan data dan mengadakan pencatatan terhadap

data untuk memperoleh data sekunder yang meliputi sarana dan prasarana serta fasilitas yang ada serta dokumentasi kapal dan hal-hal yang dibutuhkan dalam penelitian ini (Djam'an Satori, 2014). Yakni yang dijadikan dokumen dalam penelitian ini adalah sop keberangkatan kapal serta pencatatan tiket.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data yaitu proses penyerdehanaan data kebentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Data-data yang berhasil dihimpun selama penelitian lapangan di analisis dengan menggunakan pedoman tiga tahap analisis data model miles dan huberman sebagaimana yang dikutip oleh Sugiyono. Miles dan Huberman mengungkapkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sampai tuntas. Adapun aktifitas analisa data adalah data *Reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*.

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data (*data reduction*), di maksud sebagai langkah atau proses mengurangi atau membuang data yang tidak perlu. Menyederhanakan, memfokuskan, menyeleksi atau menajamkan data yang telah diperoleh. Peneliti akan mengumpulkan data wawancara manager dan pihak-pihak yang terkait, yang dideskripsikan dalam bentuk *field note*

tanpamengurangi sedikit pun informasi yang didapat, kemudian menganalisis hasil wawancara tersebut untuk memfokuskan data yang di peroleh terkait dengan meningkatkan pelayanan pelanggan kapal Aksar Saputra 08. Data yang direduksikan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya yang berhubungan dengan masalah penelitian. Reduksi data berlangsung secara terus- menerus selama penelitian kualitatif berlangsung, bahkan reduksi data berlanjut sampai laporan akhir tersusun lengkap (Djam'an satori, 2014)

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data yaitu menyajikan data untuk melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian tersebut. Pada langkah ini peneliti menginterpretasikan hasil analisis dari wawancara dengan sumber data. Penyajiandata memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami (Djam'an satori, 2014:219).

3. Klasifikasi Data

Setelah data disajikan kemudian data tersebut digolongkan secara sistematis ke dalam bab-bab, sub bab, dan ayat-ayat struktur hasil penelitian.

4. Data Conclusion Drawing/Verification

Penarikan kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data proses untuk mendapatkan bukti-bukti yang mendukung tahap pengumpulan data inilah yang dikinal dengan verifikasi data. Peneliti menyusun secara sistematis data yang sudah disajikan lalu berusaha menarik kesimpulan dari data tersebut sesuai dengan fokus penelitian (Djam'an Satori, 2014).

3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan

Setiap temuan harus dicek keabsahannya agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Kredibilitas data merupakan upaya penelitian untuk menjamin bahwa data yang dikumpulkan peneliti mengandung nilai kebenaran baik pembaca maupun subjek penelitian. Penelitian kualitatif mempunyai instrument utama yakni manusia, karena itu yang diperikasa adalah keabsahan datanya. Dalam penelitian ini uji keabsahan data dilakukan dengan uji kreadibilitas data. Ada beberapa cara meningkatkan kredibilitas data (kepercayaan) tentang data hasil penelitian kualitatif antara lain:

1. Perpanjang Pengamatan Lapangan

Perpanjangan waktu di lapangan adalah penelitian kembali kelapangan melakukan pengamatan dan wawancara dengan sumber data yang pernah di temui untuk meningkatkan kreadibilitas data. Dalam perpanjangan pengamatan di fokuskan meningkatkan pelayanan

pelanggan pada kapal Aksar Saputra 08 di pelabuhan Nusantara Raha, Aan Komariah (2014: 169).

2. Peningkatan Ketekunan

Penelitian kualitatif mesti “keranjingan” dalam mengumpulkan data BAAL (Benar, Akurat, Aktual, dan Lengkap). Keranjingan menunjukkan kegigihan peneliti kualitatif dalam mengejar data yang sudah di peroleh untuk lebih di perdalam dan yang belum ada terus di upayakan keberadaannya. Dengan meningkatkan ketekunan/kegigihan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan kesinambungan. Dengan cara tersebut maka akan di peroleh kepastian data dan urutan peristiwa secara pasti dan sistematis. Aan Komariah (2014: 169).

3. Trianggulasi

Penelitian perlu melakukan trianggulasi yaitu pengecekan data dari berbagai cara dan waktu. Sehingga ada trianggulasi dari sumber/informasi, trianggulasi dari tehnik pengumpulan data, dan trianggulasi waktu.

1) Trianggulasi Sumber

Cara meningkatkan kepercayaan penelitian adalah dengan mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain. Peneliti perlu melakukan eksploritas untuk mengecek kebenaran data dari beragam sumber.

2) Trianggulasi Teknik

Trianggulasi teknik adalah penggunaan beragam teknik pengungkapan data yang dilakukan kepada sumber data. Menguji kredibilitas data dengan trianggulasi teknik yaitu mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3) Trianggulasi Waktu

Peneliti dapat mengecek konsistensi, kedalaman dan ketepatan/kebenaran suatu data dengan melakukan trianggulasi waktu. Menguji kredibilitas data dengan trianggulasi waktu dilakukan dengan cara pengumpulan data pada waktu yang berbeda (Aan Komariah, 2014)

